

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang sangat banyak, seiring dengan bertambahnya populasi membuat aktifitas penduduk kian meningkat. Hal tersebut mengakibatkan penduduk Indonesia membutuhkan alat transportasi umum. Banyak pilihan transportasi umum di Indonesia dari transportasi darat, laut, maupun udara ditinjau dari letak geografisnya. Transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi karena disamping murah sampai saat ini transportasi darat masih merupakan primadona bagi Sebagian besar masyarakat Indonesia.

Berdasarkan kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi darat, maka perusahaan-perusahaan menawarkan berbagai alternatif penggunaan sarana transportasi darat, telah banyak berdiri perusahaan transportasi yang menawarkan layanan jasa transportasi angkutan darat. Inovasi-inovasi dilakukan dalam perbaikan untuk menarik minat konsumen dalam menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan transportasi. Keunggulan tersebut dapat diperoleh dari kualitas produk atau layanan jasa yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Semakin tinggi pula kemampuan perusahaan untuk mengungguli persaingan dengan produk atau layanan jasa perusahaan lainnya.

Pada umumnya konsumen lebih suka memilih dan menggunakan produk atau jasa yang akan memberikan manfaat yang relatif lebih besar. Oleh sebab itu pengaruh dampak yang dirasakan oleh konsumen setelah menggunakan produk atau layanan jasa sangat berpengaruh pada keputusan pembelian mereka terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut Menurut Kolter dan Keller(2013:150) mendefinisikan kepuasan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan Jika sebuah perusahaan mampu memberikan sebuah

kepuasan sesuai dengan harapan konsumen maupun melebihi harapan konsumen, maka akan berdampak pada keputusan pembelian yang cenderung akan Berulang atau terus menerus. Sehingga perusahaan tersebut dapat bersaing dengan memberikan pelayanan yang terbaik secara konsisten untuk konsumennya.

Di Indonesia, telah berdiri salah satu perusahaan yaitu PT.KAI *Commuter* Jabodetabek. Dan sejak tanggal 19 September 2017 telah berganti nama menjadi PT. Kereta *Commuter* Indonesia. PT.Kereta *Commuter* Indonesia adalah salah satu anak perusahaan dilingkungan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) yang mengelola KA *Commuter* Jabodetabek dan sekitarnya yang bergerak dalam transportasi darat jenis kereta kommuter menggunakan sistem transportasi berbasis kereta api yang menghubungkan daerah bisnis pusat (*central business district*) di perkotaan dengan kawasan-kawasan pinggiran kota (Lloyd Wright and Karl Fjellstrom, 2003), dimana perusahaan tersebut mampu melayani masyarakat urban atau penglaju yang ada diperkotaan. Salah satu tempat pengoprasiaannya bertempat di kota Jabodetabek, Tugas pokok perusahaan yang baru ini adalah menyelenggarakan perusahaan peayanan jasa angkutan kereta api komuter dengan menggunakan sarana Kereta Rel Listrik di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi (Jabodetabek) dan sekitarnya serta perusahaan dibidang usaha non angkutan penumpang.

Kereta komuter atau dikenal dengan Kereta Rel Listrik (KRL) merupakan salah satu alternatif transportasi angkutan umum massal yang banyak diminati oleh penduduk disekitar Jabodetabek. Diketahui jumlah penumpang kian meningkat dari tahun ke tahun. pada tahun 2016 saja jumlah penumpang KRL mencapai 280 juta penumpang. Sedangkan pada tahun 2017 mencapai 338 juta penumpang. Dapat dilihat bahwa KRL sangat diminati oleh penduduk Jabodetabek dengan jumlah peningkatan penggunaannya yang signifikan. Selain itu keselamatan dan keamanan lebih diutamakan serta segala resiko kecelakaan yang lebih kecil pun diperhatikan. Begitu banyak inovasi yang telah diberikan oleh PT. Kereta *Commuter* Indonesia demi meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik minat keputusan pembelian tiket kereta komuter.

Keputusan adalah proses penelurusan masalah yang berawal dari latar

belakang masalah, identifikasi masalah hingga kepada terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi (Elis Setiawati, 2012). Peter dan Olson menyatakan pengambilan keputusan konsumen (*consumer decision making*) adalah proses pengintergrasi yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi atau lebih perilaku alternatif. Dan memilih salah satu diantaranya. Setiadi menyatakan bahwa proses pengambilan keputusan yang rumit sering melibatkan beberapa keputusan. Amirullah (dalam Ambar Siti, 2013) mengemukakan bahwa pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai proses penilaian dan pemilihan dari berbagai alternatif sesuai dengan kepentingan-kepentingan tertentu dengan menetapkan suatu pilihan yang dianggap paling menguntungkan. Sebuah perusahaan harus mampu memberikan keunggulan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan sehingga mampu menjadi penilaian bagi para konsumen untuk melakukan keputusan untuk membeli atau menggunakan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Pengguna layanan jasa kereta komuter pun memiliki karakteristik penumpang tersendiri. Pengertian karakteristik secara umum adalah mengacu kepada karakter dan gaya hidup seseorang serta nilai-nilai yang berkembang secara teratur sehingga tingkah laku menjadi lebih konsisten dan mudah di perhatikan (Nanda, 2013). Pengertian penumpang adalah Setiap orang yang diangkut ataupun yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat pengangkutan lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut. Karakteristik penumpang meliputi jenis pekerjaan, usia dan jenis kelamin. Sehingga dapat menjadi tolak ukur bagi PT. Kereta *Commuter* Indonesia untuk menentukan dan menetapkan kebijakan dalam memberikan kualitas pelayanan baik dari segi sarana maupun prasarana hingga kebijakan penetapan harga tiket kereta.

Menurut William J. Stanton (dalam Riyanto dan Sylvia, 2014), harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang lainnya ditetapkan oleh pembeli atau penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli. Kebijakan penentuan harga yang diberikan oleh sebuah perusahaan terhadap produk atau jasa

yang diberikan harus sesuai dengan keterjangkauan dan manfaat yang dirasakan konsumen. Sehingga konsumen dapat mengambil keputusan apakah ia akan membeli tiket kereta tersebut atau tidak. Dalam hal ini perusahaan harus dapat berfikir secara kritis bagaimana cara menetapkan harga jual tiket yang mampu mengimbangi laba pendapatan perusahaan yang tetap memberikan kualitas dan manfaat atas jasa yang ditawarkan kepada para pengguna komuter.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka penulis tertarik menyusun skripsi dengan judul “**Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Tiket (*Commuter Line*) Jabodetabek**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah maka untuk menganalisis keputusan pembelian tiket Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*) Jabodetabek dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*) Jabodetabek?
2. Apakah karakteristik penumpang berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*) Jabodetabek?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*) Jabodetabek?
4. Apakah kualitas pelayanan, karakteristik penumpang dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian tiket Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*) Jabodetabek?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu antara lain:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian tiket Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*) Jabodetabek.

2. Untuk menganalisis pengaruh karakteristik penumpang terhadap keputusan pembelian tiket Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*) Jabodetabek.
3. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian tiket Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*) Jabodetabek.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, karakteristik penumpang dan harga secara simultan terhadap keputusan pembelian tiket Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*) Jabodetabek.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis :
  - a. Penelitian ini diharapkan akan memberikan pembelajaran terbaru bagi penulis, khususnya terkait dengan bagaimana mengimplementasikan variabel kualitas pelayanan, karakteristik penumpang, dan harga serta pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*) di Jabodetabek perkuliahan, ke dalam sebuah tulisan karya ilmiah.
  - b. Memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Jurusan Transportasi di Universitas Maritim AMNI Semarang.
2. Bagi Universitas Maritim AMNI Semarang  
Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap keputusan pembelian tiket dibidang transportasi Kereta Rel Listrik (*Commuter Line*) di Jabodetabek.
3. Bagi PT. Kereta *Commuter* Indonesia  
Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mutu yang diberikan oleh PT. KCI agar menambah daya tarik untuk meningkatkan keputusan pembelian tiket Kereta Rel Listrik.

#### 4. Bagi Pembaca

Sebagai referensi penelitian lebih lanjut dan diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca serta pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam lingkup manajemen transportasi

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan maka dibuatlah sistematika penulisan yang akan memberikan informasi tentang isi dari masing-masing bab, adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuandan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab ini akan diuraikan teori-teori yang melandasi penelitian serta mendukung pemecahan masalah, penelitian terdahulu, hipotesis, alurpenelitian, serta kerangka pemikiran.

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis atau variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data dan analisa data.

#### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil dan pembahasan, deskripsi obyek penelitian, hasil analisis data, dan pengujian hiotesis serta pembahasannya

#### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**